

DAFTAR PUSTAKA

- Association of Business Process Management Professionals. (2013). Business Process Management. In *BPM CBOK Version 3.0: Guide to the Business Process Management Common Body Of Knowledge* (p. 43). California: CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Association of Business Process Management Professionals. (2019). Business Process Management. In *BPM CBOK Version 4.0: Guide to the BPM Common Body of Knowledge* (p. 33). Las Vegas.
- Chen, X., Deng, Y., Zhu, G., Wang, D., & Fang, Y. (2022). From Resource Auction to Service Auction: An Auction Paradigm Shift in Wireless Networks. *IEEE Wireless Communications*.
- Darmawan, A., Wacono, S., & Saputra, J. (2020). PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 PADA KONTRAKTOR PT. X. *Jurusan Teknik Sipil, Politeknik Negeri Jakarta*.
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2013). *Fundamentals of Business Process Management*. New York: Springer.
- Eka Yuda Wibawa, A. (2021). IMPLEMENTASI PLATFORM DIGITAL SEBAGAI MEDIA PEMBELAJARAN DARING DI MI MUHAMMADIYAH PK KARTASURA PADA MASA PANDEMI COVID-19. *Berajah Journal*, 76–84.
- Eka, S. Z., Widarko, A., & Asiyah, S. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Shavira Catering & Service). *e – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma*.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business*. Harper Business.

- Harahap A. K, N. N. (2024). PENGARUH PENANGANAN KELUHAN DAN KOMUNIKASI PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*.
- ISO 9001. (2015). *QUALITY MANAGEMENT SYSTEM – REQUIREMENT*.
- Mulyana, I. E., Candra, V., Silalahi, M., Simatupang, S., Fachrurazi, & Noviany, H. (2022). *Komunikasi Bisnis*. Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku konsumen: Pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi.
- SEBok. (2015). *Guide to the Systems Engineering Body of Knowledge*.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Edited by FI.Sigit Suryantoro. . Yogyakarta: : CV. Andi Offset (Penerbit ANDI).
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wambrauw, N. R., Randang , J., & Kalesaran, E. (2019). PERAN KOMUNIKASI PERSUASIF CUSTOMER SERVICE DALAM MENARIK SIMPATI PADA PELANGGAN DI PT.BANK PAPUA CABANG BIAK KOTA . <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/24552>.
- Weske, M. (2007). *Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures*. New York: Springer.
- Witara, K. (2018). *Cara singkat memahami sistem manajemen mutu iso 9001:2015 dan implementasinya*. Sukabumi: Albest.
- Wulandari, T. (2018). *Definisi Website*.